संख्या-1/2015/45/43-2-2015-14(25)/2002**टीसी**

प्रेषक,

आलोक रंजन,
मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश् शासन।

सेवा में,

1- **समस्त मण्डलायुक्त**,
उत्तर प्रदेश।
2- **समस्त जिलाधिकारी**,-
उत्तर प्रदेश।
3- **समस्त वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/पुलिस अधीक्षक**,
उत्तर प्रदेश।

प्रशासनिक सुधार अनुभाग-2 **लखनऊः दिनांकः 16 जनवरी**, 2015

विषय- जनता की समस्याओं एवं शिकायतों के त्वरित निस्तारण के संबंध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषय के संबंध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि जनता की समस्याओं व शिकायतों के त्वरित निस्तारण हेतु शासन कटिबद्व है। इस संबंध में प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा शासनादेश संख्या-मु0स0 64/43-2-2012 **दिनांक** 21 **दिसम्बर**, 2012 **तथा इसके पूर्ववर्ती शासनादेशों में निर्देशित किया गया है कि शासन के विभिन्न विभागों के समस्त कार्यालयों के समस्त अधिकारी/कर्मचारी अपने कार्यालय पर चाहे वह कार्यालय ब्लाक स्तर, थाना स्तर, तहसील स्तर अथवा किसी भी अन्य स्तर पर स्थित है, मंगलवार तथा रविवार को छोडकर शेष सभी कार्य दिवसों पर पूर्वाहन** 10:00 **बजे के से** 12:00 **बजे के मध्य मुख्यालय पर अनिवार्य रूप से उपस्थित रहकर जनता की समस्याओं व शिकायतों को सुनेगें तथा समयबद्व रूप से उनका निस्तारण करेगें**

2- **शासन द्वारा जरी किये गये स्पष्ट निर्देशों के बावजूद यह देखने में आया है कि मण्डल एवं जिला स्तर पर जन समस्याओं के निस्तारण को गंभीरता पूर्वक नहीं लिया जा रहा है, जिसके कारण जन सामान्य को प्रदेश मुख्यालय आना पडता है, जिससे उन्हें आर्थिक बोझ के साथ मानसिक व शारीरिक कष्ट का भी सामना करना पडता है। उपरोक्त स्थिति के दृष्टिगत यह स्पष्ट किया जाता है कि शासन के विभिन्न विभागों विभागों के समस्त कार्यालयों के समस्त अधिकारी कर्मचारी अपने कार्यालय पर तहसील दिवस को छोडकर शेष समस्त कार्य दिवसों में पूर्वान्ह** 10:00 **बजे से** 12:00 **बजे के मध्य मुख्यालय पर अनिवार्य रूप से उपस्थित रहकर जनता की समस्याओं व शिकायतों को सुनेगें तथा शासन द्वारा पूर्व में निर्धारित समय सीमा के अनुरूप उनका निस्तारण सुनिश्चित करेगें, उपरोक्त समरूत शिकायतों को एक पंजिका में दर्ज किया किया जायेगा एवं। इनके निस्तारण सूचना शिकायतकर्ता को भी दी जायेगी, शिकायतों के निस्तारण हेतु**

http://shasanadesh.up.nic.in

जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/मुख्य विकास अधिकारी स्तर पर पूर्व से उपलब्ध साफ्टवेयर का प्रयोग प्रयोग किया जायेगा।

3- मण्डलायुक्तों द्वारा मण्डल के सभी जिलों में विशेष कर कलेक्टेट, मुख्य विकास अधिकारी कार्यालयों तथा अन्य मण्डलीय अधिकारियों द्वारा अपने अधीनस्थ कार्यालयों का भ्रमण करने के साथ आकस्मिक निरीक्षण करके उपरोक्तानुसार अधिकारियों की उपस्थिति सुनिश्चित करायी जायेगी। इसी प्रकार जिलाधिकारी/वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक/मुख्य विकास अधिकारी द्वारा समय-समय पर अपने अधीनस्थ कार्यालयों का आकस्मिक निरीक्षण भी किया जायेगा।

4- किसी आकस्मिकता की स्थिति में स्वयं के कार्यालय में उपस्थित न रहने की दशा में समस्त अधिकारी अपने अधीनस्थ को अपने कार्यालय कक्ष में ही शिकायतों को सुनने के लिए नामित करेगें इसकी लिखित सूचना कार्यालय में भी अवश्य उपलब्ध होनी चाहिए, जिससे किसी वरिष्ठ अधिकारी द्वारा निरीक्षण किये जाने पर स्थिति स्पष्ट हो सके।

5- निरीक्षण में यह भी देखा जायेगा कि कितनी शिकायतों का वास्तविक समाधान किया गया है। जिन शिकायतों का समाधान नहीं हो सकता है उसका क्या कारण है। यदि किसी स्तर पर विलम्ब या शिथिलता पायी जाती है तो इस संबंध में समुचित कार्यवाही भी की जायेगा।

कृपया उपरोक्त निर्देशों का कडाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाय तथा कृत कार्यवाही से कार्यक्रम कार्यान्वयन विभाग उत्तर प्रदेश शासन को भी अवगत कराया जाय।

भवदीय,

(आलोक रंजन)

मुख्य सचिव।

संख्या- 1/2015/45 (1)/43-2-2015, तददिनांक

प्रतिलिप निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित -

1- अध्यक्ष, राजस्व परिषद, उत्तर प्रदेश लखनऊ।
2- कृषि उत्पादन आयुक्त, उत्तर प्रदेश।
3- समस्त प्रमुख सचिव/सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
4- समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
5- पुलिस महानिदेशक, उत्तर प्रदेश, लखनऊ।
6- समस्त परिक्षेत्रीय पुलिस उप महानिरीक्षक, उत्तर प्रदेश।
7- कार्याकम कार्यान्वयन विभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
8- सचिव, राज्य सूचना आयोग, उत्तर प्रदेश, लखनऊ।
9- गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(एस0 एन0 शुक्ल)

प्रमुख सचिव

http://shrinadesh.up.nic.in